



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA  
Estado do Espírito Santo  
Secretaria Municipal de Saúde

## Prestação de Contas

Ouvidoria do SUS

**1º. Quadrimestre de 2025**  
**(Janeiro à Abril)**



## Prestação de Contas Ouvidoria do SUS

Em atenção à Diretriz 6: Participação Popular do Plano Municipal de Saúde 2022-2025.

Objetivo 6.2: Fortalecer a transparência e estruturar os processos de trabalho do Setor de Ouvidoria SUS Municipal.

### Ações:

1. Divulgar os canais de acesso à Ouvidoria SUS Municipal;
2. Divulgar quadrimensalmente os dados estatísticos da Ouvidoria SUS.



## 01. Introdução

As Ouvidorias do SUS têm um papel fundamental para o aprofundamento do conceito de Cidadania, assim como para o seu efetivo exercício e respeito à Sociedade e aos Agentes Públicos dentro do Sistema Único de Saúde, à medida que propiciam os(as) Cidadãos(ãs) terem suas demandas apresentadas e adequadamente tratadas pelos Departamentos Públicos de Saúde, ampliando e fortalecendo a Participação Social por encorajá-los e instrumentalizá-los.

No Município de Santa Teresa, o Serviço de Ouvidoria do SUS foi implantado em 02 de agosto de 2018.



## 02. Funcionamento

### **Serviço de Atendimento ao Públíco**

Presencial: De 08:00 às 11:00 hrs e de 12:30 às 15:30 hrs, na Sede da Prefeitura Municipal (Endereço: Rua Darly Nerty Vervloet, nº. 446, Centro, Santa Teresa/ES).

Telefone: (27) 3259-3881.

E-mail: [ouvidoriasaude@santateresa.es.gov.br](mailto:ouvidoriasaude@santateresa.es.gov.br)

Responsável Interino pelo Setor de Ouvidoria do SUS: Jean Carlos Arndt.



## 03. Atribuições

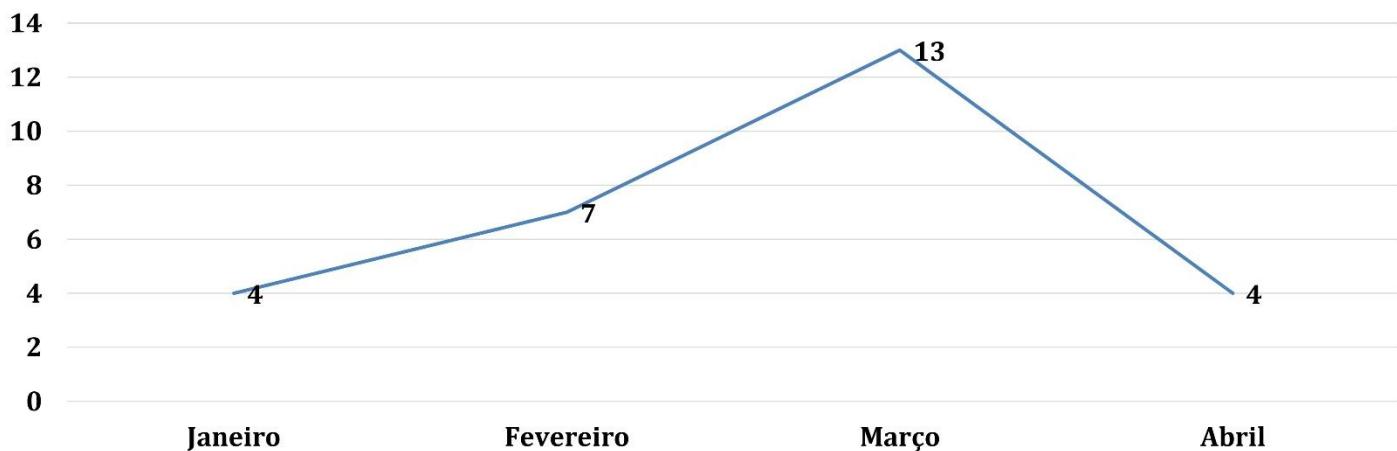
### Atribuições:

É o setor responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos Cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS; tem como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do Cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do Controle Social.

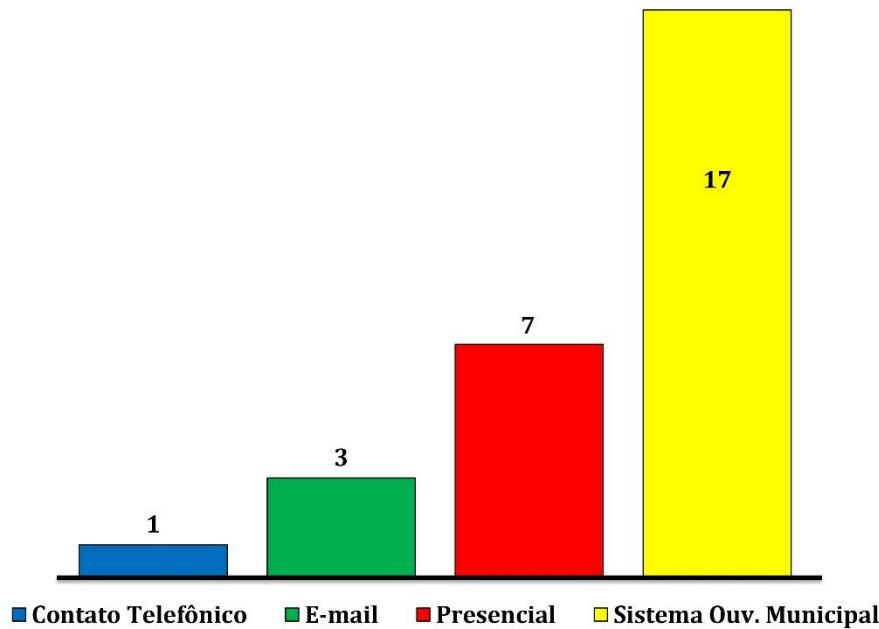


## 04. Recebimento de Demandas por Competência

No Período compreendido ao 1º. Quadrimestre de 2025, foram recebidas, registradas e tramitadas 28 (vinte e oito) demandas de Ouvidoria do SUS.



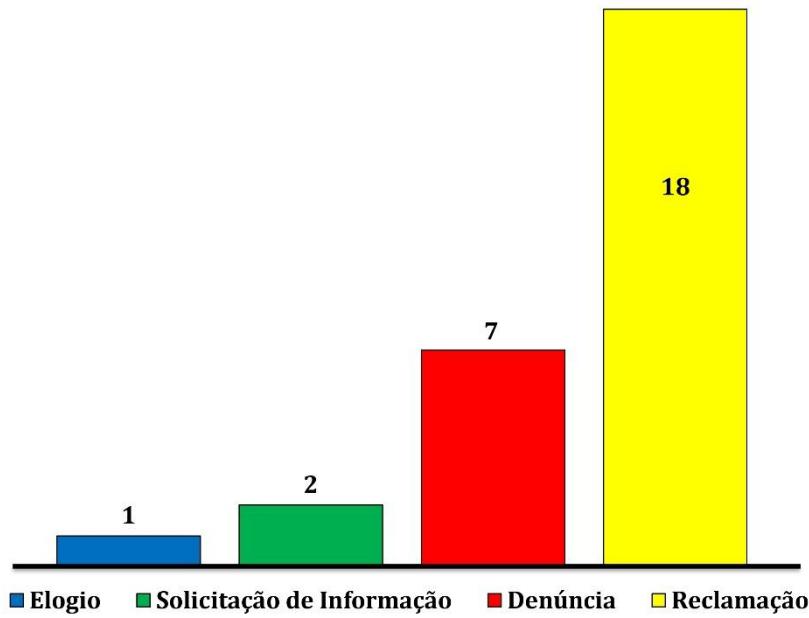
## 05. Forma de Recebimento



### Em Percentuais:

- Contato Telefônico: 3%;
- E-mail: 11%;
- Presencial: 25%; e
- Sistema Ouv. Municipal: 61%.

## 06. Tipologia de Demanda



### Em Percentuais:

- Elogio: 3,5%;
- Solicitação de Informação: 7%
- Denúncia: 25%; e
- Reclamação: 64,5%.

## 07. Destino/Endereçamento

- SABVES - Gerência de Vigilância em Saúde
- SAE - CAPS I
- SAE - Laboratórios Consorciados
- SAE - HMRP
- SABVES - VISA
- SABVES - VIAMB
- SAE - Rede Cuidar
- SABVES - APS


**Legenda:**

- **APS:** Atenção Primária à Saúde;
- **CAPS I:** Centro de Apoio Psicosocial (Tipo I)
- **HMRP:** Hospital Madre Regina Protmann;
- **SABVES:** Subsecretaria de Atenção Básica e Vigilância em Saúde
- **SAE:** Subsecretaria de Atenção Especializada;
- **VIAMB:** Vigilância Ambiental em Saúde;
- **VISA:** Vigilância Sanitária.

## 08. Tempo médio de Resposta

Em média, as demandas de Ouvidoria do SUS demandam em torno de 10 (dez) dias para resolução ou encaminhamento da manifestação emitida pelo Setor/Departamento Responsável ao Requerente.

O indicador se refere ao intervalo entre o recebimento da demanda até o encaminhamento da resposta ao Cidadão.

Tempo de Resposta	Quantitativo	%
Até 10 dias	16	57%
Entre 11 e 20 dias	11	39%
Acima de 20 dias	01	4%



Jean Carlos Arndt,  
Gerente de Sistema de Informação e Faturamento.  
Respondendo interinamente pelo Setor de Ouvidoria do SUS.  
Portaria SMSA nº 49/2023.

--  
Secretaria Municipal de Saúde de Santa Teresa/ES.

